

臺灣電視事業股份有限公司

民國九十九年五月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視九十九年五月分析報告內容簡介　3

三、台視閱聽人意見處理程序說明　4

四、台視服務專線、網站意見箱統計分析

　　台視閱聽人意見統計資料說明　6

　　台視九十九年五月資料統計表及圖表　7

五、九十九年五月閱聽人意見處理情形　11

六、台視網站意見箱

　　意見箱、公佈欄管理介紹　22

一、台視閱聽人服務說明

台視提供 0800-058-886 免付費閱聽人服務電話，專線專人宣示我們對閱聽人服務的決心。

閱聽人熱誠的回饋始終是台視成長與提升各類節目內容的最大動力，透過這樣的宣示表達我們持續對閱聽人提供熱心且專業的服務。

目前，本公司不定時的在各節目結束時以字幕告知這支服務專線，而為了強化閱聽人對 0800 專線的認知及服務功能，陸續推動下列作法：

（一）本公司設有專責閱聽人服務單位，強化閱聽人反映意見之處理。

（二）閱聽人意見輸入並儲存於台視 OA 網站系統，以供同仁閱覽，以建立公司全體同仁客服共識。

（三）為了讓更多閱聽人了解台視 0800 專線號碼，除了在台視全球資訊網站與報紙電視節目表版面刊登之外,晚上六時以後播出的各項節目結束時以字幕告知。

（四）每日各節新聞結束時，皆以字幕告知 0800 專線號碼，以加深閱聽人印象，提高閱聽人與本公司溝通交流的意願。

二、分析報告內容簡介

閱聽人電話來源分成二大部分，分別是：

（一）0800 免付費閱聽人服務電話；總機來電

由客服人員接聽，並上公司 OA 網站登錄每通來電內容，進行登錄和分類。

（二）主管總值日接獲電話

由秘書室排定各部門主管週六週日或國定假日總值日班表，其當班期間所接聽、記錄之每通閱聽人來電意見，交由客服人員上台視 OA 網站完成登錄。

台視全球資訊網站觀眾意見箱：

每則閱聽人在網站意見箱填寫的內容，後端由資訊處網路組負責軟體設計，客服人員每日至台視 OA 網站觀眾意見箱專區，針對每則意見內容進行分類指派作業，再由各部門主責同仁於三天內回覆。

台視九十九年五月閱聽人意見報告的內容如下：

◎閱聽人意見處理程序。

◎閱聽人服務專線＋觀眾意見箱統計圖表。

◎九十九年五月閱聽人意見處理情形。

◎觀眾意見箱、公佈欄管理介紹說明。

三、閱聽人意見處理程序說明

【閱聽人電話意見的來源】

台視閱聽人電話意見來源區分為：

(一)0800 免付費閱聽人服務電話。

(二)主管總值日接獲的閱聽人電話意見。

(三)總機閱聽人來電。

各項意見源彙整於閱聽人服務專責單位，依據日期、時間進入台視 OA 網站系統輸入每筆資料，由資訊處設計的計算軟體加以編號、登錄及統計處理。

【網站意見的來源】

意見來源是網友進入台視全球資訊網站觀眾意見箱張貼意見。意見訊息彙整於閱聽人服務專責單位，依據來函內容性質，涉及對象，由客服人員分派給相關部、處、室、組，再由該部、處、室、組專人回函，客服人員在台視 OA 網站系統分派的同時，需要將每一封來函分類處理，才能由資訊部設計的計算軟體加以編號、登錄及統計處理。

【閱聽人意見的處理時間】

（一）星期一至星期五客服電話與總機服務時間至晚間五時卅分，其它時間由安全衛生組執勤人員接聽，24 小時的服務能更即時處理閱聽人的各項詢問，也讓晚間主要時段的收視閱聽人，可以立即反映對晚間新聞報導或八點戲劇節目的建議。如有收視狀況問題更可以直接反映予工程值班人員。

（二）國定假日、星期六、日規劃有總值日機制，由公司作業主管以上人員分三班接聽觀眾來電，接聽時間為上午八時卅分至晚上十時止。總值日人員接聽紀錄則由客服人員負責處理。

【閱聽人意見處理流程】

客服人員聽取全國各地的閱聽人意見，皆記錄其日期、時間、地點、姓名、反映事項及初步處理情形，除列印送呈主管檢視外並會將意見輸入「台視 OA」內部網站之員工作業系統以供存查。輸入「台視 OA」員工作業系統之閱聽人意見，將分派至各相關部門要求進一步回覆處理。**詳細處理流程如下**：

（一）對於當天能立即回覆或處理的意見即時答覆，或請閱聽人留下電話在查詢確定後，最晚在第二天就可聯絡告知閱聽人。

（二）閱聽人每一通來電意見，當天就必須完成系統輸入作業，以便在部門主管核示後，分送相關部門查閱處理，並於統計軟體中設立各部門回覆期限，一旦分送至各部門，就當天起算處理時間，於三日內完成回覆。

（三）對於董事長、總經理、副總經理核閱閱聽人意見紀錄表後，指示必須由相關部門進一步研議或處理的閱聽人意見，則以後續處理追蹤表轉請涉及部門主管說明處理情形。此外，客服人員亦請各部門負責處理閱聽人意見之同仁，每日上網回覆待參考或待處理之閱聽人意見，每筆資料均清楚標示回覆天數，以提升各部門掌握回覆效率。

（四）客服人員亦查閱各部門回覆及處理情形，通知該部門負責同仁，最遲於每週五中午前回覆，由值班人員與閱聽人聯絡告知。

（五）由總值日主管所接獲之閱聽人電話意見，均可直接參閱總值日公文夾中各節目之基本資料，即時回答閱聽人問題，針對閱聽人批評建言也能在第一時間聆聽回應以即時掌握輿情，若需請相關單位研議答覆的問題，則於會簽相關單位後，再由客服人員回覆閱聽人，並將會簽回來的每則閱聽人意見，上網登錄及分類。客服人員將所有閱聽人電話意見及處理情形整理後撰寫報告，除了即時、確實反映重大個別意見外，也把閱聽人反映的意見加以整理分析，初判可能代表的現象，再由各部門主管做進一步研判。

（六）客服人員將所有閱聽人電話意見及處理情形整理後撰寫分析報告，除了即時、確實反映重大個別意見外，也把閱聽人反映的意見加以整理分析，初判可能代表的現象，再由各部門主管做相關研判。

四、台視閱聽人服務專線＋觀眾意見箱統計分析

台視閱聽人意見統計資料說明

【說明】

此項台視閱聽人網站來函及電話意見統計日期為民國九十九年五月，來源為(一)台視 0800 免付費閱聽人服務電話、總值日主管所接獲的閱聽人電話、總機閱聽人來電（二）台視網站觀眾意見箱。依據其日期、時間給予編號，記錄其來電地區、姓名、電話、意見、客服同仁初步處理情形，分析記錄其意見所涉及的主要節目、意見的內容性質等項目。

本項記錄「閱聽人來電」以及「觀眾意見箱」是由客服同仁完成，總值日部份是由值班主管登記，詢問相關部門作答，並由客服同仁分析類目後登錄於電腦。

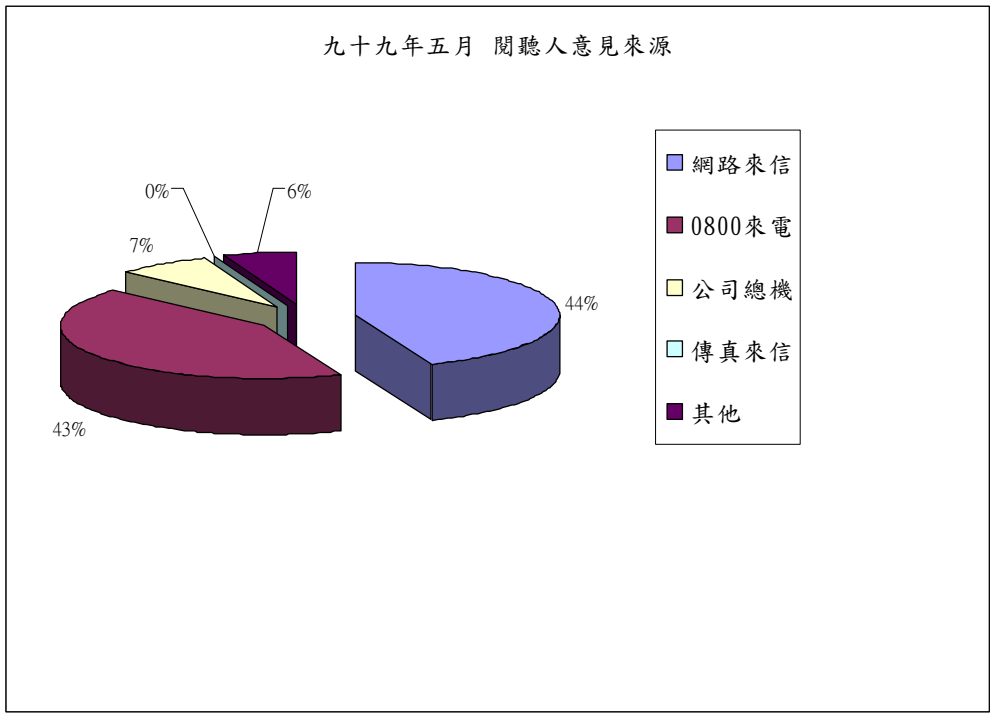
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 九十九年五月一日至五月三十一日

閱聽人意見總件數 488 件。

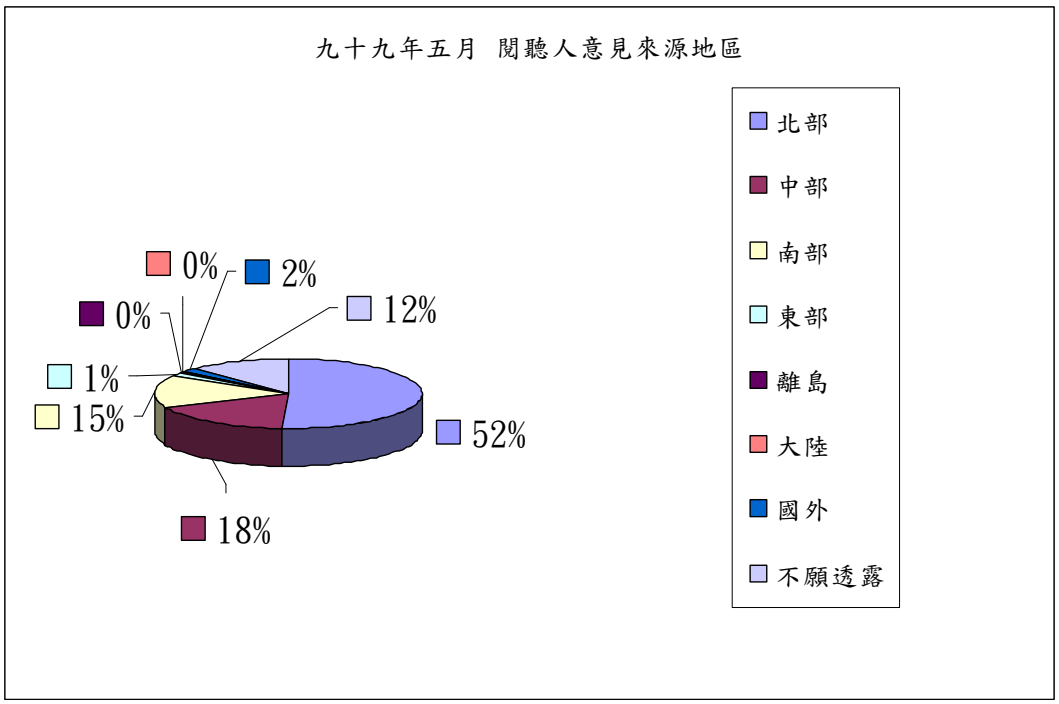
【閱聽人意見來源】

五月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	214	209	36	0	29



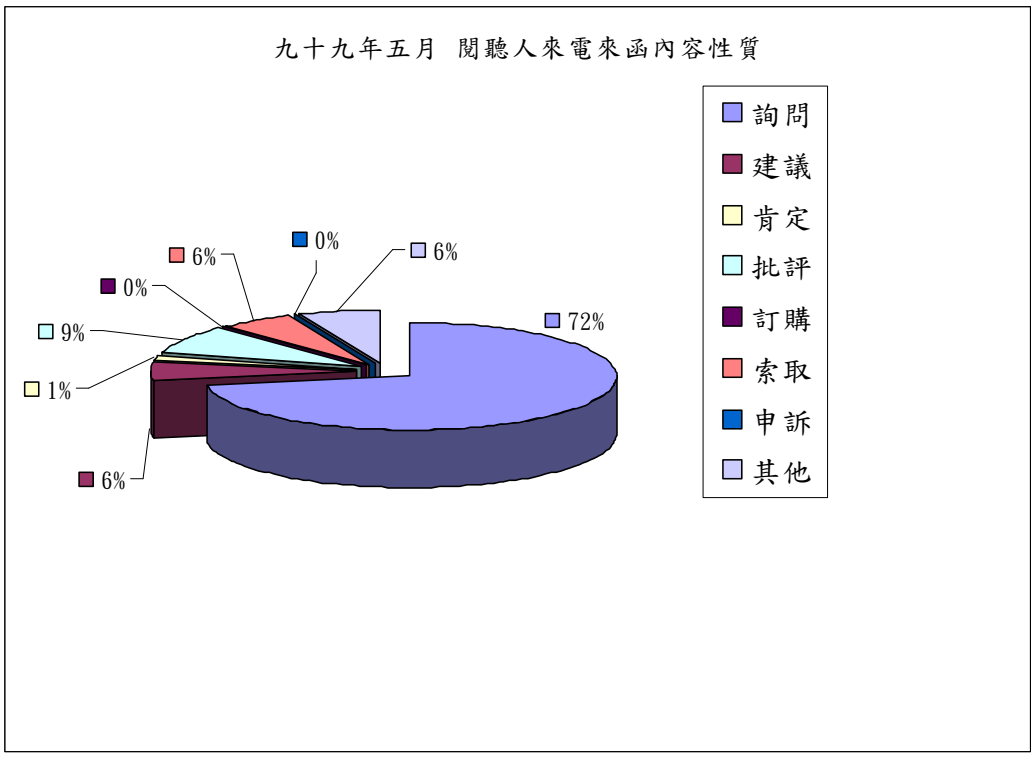
【閱聽人意見來源地區】

五月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	248	87	73	7	2	2	10	59



【來電來函內容性質】

五月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	352	29	6	42	0	28	0	31



【閱聽人對意見處理的反應】

五月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	272	0	2	0	0

【閱聽人來電來函提及最多的節目名稱】

名次	節目名稱	件數	名次	節目名稱	件數
第一名	金曲獎	157	第六名	魔導少年	12
第二名	熱線追蹤	57	第七名	超級偶像 SUPER IDOL	11
第三名	偷心大聖 PS 男	35	第八名	鑽石夜總會	10
	飯糰之家	35	第九名	新不了情	7
第五名	晚間新聞	18	第十名	午安您好	5





五、台視公司九十九年五月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

100193-1 主題 希望飯糰之家能夠製作桌面和遊戲以及專屬表情圖號 內容 1.之前台視八點檔官網都會有專屬的桌布下載以及線上小遊戲 不過這次好像都沒有製作，希望台視方面可以儘快製作出桌布和遊戲 也希望有飯糰之家的專屬表情圖號..因為"一代神相賴布衣"&"風之畫師"的表情圖案也用夠久了,近期都沒有製作新的 希望可以製作飯糰之家可愛的表情圖案!! 謝謝 2.關於飯糰之家的電視原聲帶何時會出版呢?!之前看製作特輯中好像有提到要出電視原聲帶，這次錄製的歌都很好聽 尤其是大合唱的主題曲「團團愛」還有片頭曲「向陽」和片尾曲「雨不停」都很不錯！！ 「飯糰之家」收視節節高升!!

回覆 您好，非常感謝您對台視八點檔「飯糰之家」的支持！謝謝您寶貴的意見，「飯糰之家」的專屬表情符號已在研擬製作中，桌布與小遊戲的建議本公司也會予以審慎評估。此外，「飯糰之家」原聲帶也計畫在近期內推出，敬請期待。再次感謝您對飯糰之家的喜愛，也希望您未來繼續鎖定每週一至週四晚間 8 點，溫馨感人的「飯糰之家」。

99974-1 主題 詢問 5/3 晚間 21：30「飯糰之家特別企劃」重播時間 內容 詢問 5/3 晚間 21：30「飯糰之家特別企劃」重播時間。

(已告知觀眾 5/4 下午)

100174-1 主題 飯糰之家請您全家吃早餐

內容 您好： 活動辦法第 2 點有提及:「不得上傳相同之圖片，若發現有重覆或雷同，主辦單位有權自行下架」,但我於活動網頁上，看到有些同一個人上傳的圖片很雷同，只是在飯糰上做國字與英文字母的變化而已。

回覆 本活動原則上還是鼓勵網友參加。至於部分類似的圖片，在其文字敘述上亦有其不同的描述。因本活動任何獎項與得獎人均不得重複得獎，故並不會因此造成獎品抽獎上的不公。

100238-1 主題 飯團之家 5/18 播出內容:「劉家兒子 失蹤報案演出內容誤導」

內容 你好：今晚收看貴台飯團之家節目，劇中有關劉家兒子大倫失蹤一節劉父前往派出所報失蹤一案，劇中演警員一角台詞:「失蹤需要 24 小時以上才能報案」一詞有誤導民眾之嫌，因為有些緊急協尋案件((一）罹患重病者（以中央健康保險局核發重大傷病卡所列重大疾病為限)。(二）有自殺傾向者。(三）有被誘拐脅迫之虞者。(四）有其他重大急迫情事，須緊急查尋之案件。)，民眾會因為此誤導以為要 24 小時後才能報案，往往會錯過黃金協尋通報時間，造成人間悲劇，本人為警察分局前失蹤人口業務承辦人，依內政部警政署失蹤人口查尋作業要點民國九十四年十一月三十日 公(發)布 三、 警察機關對於失蹤人口報案，應不分本轄或他轄立即受理，並依本要點查尋作業，不得拒絕或推諉。 所以凡我警察同仁如有拒絕推諉如說要 24 小時才能報案等，均會被懲處，所以未免製造失蹤案件民眾自行等 24 小時後才報案錯覺，徒增悲劇，若有機會請予以勘誤，端此順送 時祺

回覆 您好： 謝謝您的指正。按播出情節，警方當時已跟報案人確認失蹤者並不符合您所提及的四項緊急協尋重點，所以才提出失蹤 24 小時方可報案的說明台詞。不過仍感謝您的提醒，日後處理類似情節，我將更謹慎而白話，以免誤導。 編劇徐譽庭。

（肯定）

100214-1 主題 肯定「飯糰之家」,「第 2 回合我愛你」優質戲劇

內容 肯定「飯糰之家」,「第 2 回合我愛你」都是優質戲劇，教化人心，值得讚賞。

100337-1 主題 反映《飯糰之家》很好看

內容 反映《飯糰之家》很好看。希望台視未來可以製播台語八點檔。(總值日員：陳雅如-提供節目部參考)

100412-1 主題 希望台視多播出韓劇

內容 希望台視多播出韓劇。觀眾表示台視曾經播過《花火》《玻璃鞋》等收視率超高的韓劇，但最近都沒有，希望可以增加韓劇播出。(客服說明去年台視曾播出收視很的《風之畫師》等六部韓劇，觀眾覺得這只是一點點。)

【綜藝】

100210-1 主題 鑽石夜總會 2010/5/16

內容 對於昨日的"鬥琴"項目! 因為音樂本來就屬於客觀，不是單只有一種目標結果，跟體操之類達到目標的不一樣，只用"速度"來做鋼琴上的評斷，我認為對於鋼琴演奏者其實不是非常的尊重，當然我覺得貴節目在每週的設計都很棒，只是對於這一個，我本身也是學習古典音樂的人，希望貴節目能在此做改進，因為不論評審再怎麼請，連各種知名的國際鋼琴大賽，最後得主都有許多爭議，這樣的比賽項目在電視節目上的使用可能需要衡量!! 還有最後一個小小的問題，昨天陳國華老師擔任評斷錯音的評審，我想請問，連我自己都彈過這首曲子，雖然彈的不好，我都很難確認彈錯多少音，請問陳國華老師對這首曲子的了解有多少?因為這並不是與歌唱音準一樣容易辨認!

回覆 謝謝您的寶貴意見。關於您的建議我們會列入考量，但由於該集比賽規則已有事先與兩位演奏參賽者溝通過，雙方也了解鬥琴將會以速度作為該項目的評分標準，造成您觀感上的不適，這部份我們也會轉告製作單位評估，也希望您繼續支持台視播出的節目，謝謝。

100088-1 主題 不要惡整小孩

內容 To: 台北市社會局 臺灣電視台 請不要放任變態遊戲惡整小孩，？石夜總會要小孩喝檸檬汁. 一大口又一大口又一大口. 以製造笑果, 請問黃國倫, 利菁忍 心對待自己小孩如此嗎??? 戲謔大人他們有足夠心智接受與否. 但 5 歲與 3 歲明明可能 胃很受傷卻還要又一大口…….. 請不要為收視率再惡整小孩. 觀眾 Tenny Yang

回覆 謝謝您對節目的支持及寶貴的意見！本節目絕無惡意傷害任何參與演出的小朋友，該單元內容設計主要想呈現小朋友天真演技的一面，關於您提及主持人疑有用檸檬汁惡整之虞，提出說明：節目當中所使用的檸檬汁，為一般果汁店販售的新鮮果汁，對於孩童健康應不會造成不良影響，造成您觀感上的不適，我們會列入評估，在此非常感謝您對本公司播出節目的關注，也請您繼續支持本公司節目。

【卡通】

100198-1 主題 關於星期六、日卡通的主聲道一事

內容 您好 請問為什麼主聲是日語配音，這會對有些沒有雙語功能的電視造成很大的不便。每看完字面翻譯就來不及看畫面了，而且想看日文的在網路影片上就找得到，但中文可就不可能在網路上看重播耶~~ 請改回原來的方式可以嗎? 謝謝。

回覆 親愛的觀眾您好! 本公司本週末卡通播出並沒有任何異常, 主聲道為國語, 副聲道為日語, 建議您試著按您家的遙控器上的"立體/雙語"按鈕, 謝謝!

100319-1 主題 航海王主題曲

內容 你們可以給我航海王主題曲第10首的歌詞嗎?就是那個(你追 我趕 在梅洛斯環上追逐)那首，我覺得你們翻譯的很棒。

回覆 親愛的觀眾，您好：謝謝您對航海王卡通的支持。經確認，製作方表示需請您進一步提供歌曲名稱，以便做精確的查詢。歡迎您再來信詢問。也請您未來給予同樣的支持與鼓勵。謝謝。

100349-1 主題 家庭教師里包恩的聲音

內容 家庭教師里包恩從154集開始,聲音變成了日語,可是字幕還是中文,請問是什麼原因?

回覆 親愛的觀眾，您好。本公司所播出的家庭教師為雙語播出，國語為主聲道，日語為副聲道。若您無法正常收聽兩種語言，建議您向您當地的第四台系統業者（如果您有安裝第四台的話），詢問是否兩種訊號皆有釋出，您家的電視機才可以接收及播放這兩種聲道。再次謝謝您的來信，也請未來給予同樣的支持。謝謝。

100211-1 主題 PSP抽獎活動

內容 為什麼都是北部的沒有中南部，3、4題的答案我第一個答的為什麼你們只抽北部，南部比較遠，就不管了嗎，以後你們台視的活動誰敢參加阿，北部人參加就好了阿，反正得獎也只有北部人嘛，何況才第一集與第二集、第二集與第三集、第三集與第四集、第四集與第五集 4個 而已 週週抽週週送，也沒有每周阿，何況才抽一台，你們台視經費很少嗎，如果是，就別辦嘛

回覆 親愛的觀眾，您好。謝謝您的來信。本公司之抽獎活動一律為電腦隨機抽出，因此並不會鎖定特定區域抽出。而此次活動迴響相當熱烈，謝謝您的支持。接下來還有一次抽獎機會，敬請您把握。非常謝謝您的支持。

【其他】

100329-1 主題 建議不要用動畫方式在電視上宣傳即將播出的節目

內容 希望台視不要以動畫方式來宣傳即將上檔的節目，不但不美感也會擋住許多畫面和節目左上方的LOGO標題。從之前「封神榜之武王伐紂」、「飯糰之家」到現在的「倪亞達」、「金曲獎頒獎典禮」...都出現動畫宣傳，我覺得台視以跑馬燈文字宣傳就已經足夠了也達到宣傳效果.我們是在觀賞節目不是在看一堆廣告，與其在其他節目大肆宣傳其他節目播出資訊,不如更用心製作節目才是造福社會以及提昇收視率的方法!!希望可以改進 盡量減少出現次數(因為現在出現次數太過頻繁了) 或是"不要用"更好。希望可以聽進去,不要忽視這個問題

回覆 感謝您的來信。您對於動畫宣傳的看法，我們將轉請相關部門參考改進。也請您繼續給予本公司批評與鼓勵。謝謝。

100020-1 主題 關於台視國際台的內容

內容 我是住在東京的日本觀眾。我很喜歡看貴國際台。最喜歡看熱線追從。在貴國際台中以前的連續劇和以前的綜藝節目很多、可是最近的節目很少。所以我希望看這幾年的連續劇或最近的綜藝節目。我們在日本沒辦法看其他台視電視台（像新聞台等、健康娛樂台等)。所以貴國際台裡有最近內容的話、我非常開心。真不好意思讓您麻煩、請考慮一下。

回覆 謝謝您的意見，這部份我們會予以評估，也希望您繼續支持台視國際台播出的節目，謝謝。

99862-1 主題 有關99年金曲獎

內容 請問一下索票方式呢?? 有專屬金曲獎的網頁嗎?? 貴電視台沒看到相關的新聞耶!!

回覆 您好，感謝您對於金曲獎頒獎典禮的支持。有關索票辦法，請您於5月5日上台視官網-金曲獎專區查詢。謝謝。

99941-1 主題 金曲獎門票~~
內容 今年的金曲獎好像是台視主辦，而且台視還力邀SS501來台灣，而我則是SS501的忠實粉絲，所以我想請問一下金曲獎門票有在販售嗎?如果有的話可以在哪裡購買的到??麻煩請給我回覆，謝謝你^^我會感激你一輩子滴~~
回覆 您好，感謝您對於金曲獎頒獎典禮的支持。有關索票辦法，請您於5月5日上台視官網-金曲獎專區查詢。謝謝。

99952-1 主題 有關金曲獎的票
內容 請問金曲獎的票什麼時候開始送出? 大概多少份? 到時候是怎麼發放?發放地點適? 可以盡快通知我們嗎? 不要到了當天才公布 我們都很想和大家迎接這個盛大的頒獎典禮也想與SS501一起狂歡 :）可以用電話和電子郵件通知我感謝台視^^
回覆 您好!謝謝您對金曲獎的支持,相關索票方式,我們將於近期內在台視網站公佈,謝謝!

100110-1 主題 請問今年金曲獎的入圍記者會有現場直播嗎？
內容 台視您好：請問5月14號的21屆金曲獎入圍記者會會Live轉播嗎？幾點播出？非常期待入圍名單，希望可以盡快回復！
回覆 感謝您的來信，本公司已於5/14進行記者會Live直播。也請繼續給予本公司支持與鼓勵。謝謝。

100509-1 主題 關於金曲獎套票取票
內容 您好我非常開心被抽到這次金曲獎套票，但由於我在外地唸書無法6/5趕回來看傳藝類表演，可否由我姐帶我身分證去看6/5的表演並領取套票。我非常想要參加這次金曲獎~~請問這樣可以嗎?
回覆 原則上，我們是以公布的中獎名單資料與身分證明正本為認證基準。若有代領行為，代領者需持代領者身分證明正本及中獎者身分證明正本進行領取。持票人請準時入場觀賞「金曲獎傳統藝術音樂類頒

獎典禮」，典禮結束後，承辦單位將依座位次序發放「金曲獎流行音樂類頒獎典禮」入場券乙張，觀眾在自己座位上憑票根辦理兌換。未全程觀賞「金曲獎傳統藝術音樂類頒獎典禮」者，視同放棄權益，將不另行補發。

新聞專題節目類

【新聞類】

100327-1 主題 關於[熱線追蹤 再生醫學]

內容 從朋友口中聽聞貴公司之節目--熱線追蹤，於2010/4/7播出"再生醫學"單元，本人因車禍受傷至今兩年，仍臥病在床，無法行走，遍尋療方。有幸得此資訊，只是在網路上卻苦找不到該集節目影音，希望貴公司能否給予影音檔案或能放在網路上空間以供觀閱？或者該醫療團隊聯絡資料？這真的對我現下的困境有十分大的幫助！麻煩了！感激不盡！

回覆 謝謝您來信，本單元已在台視主頻多次重播，因為授權問題，無法上網，請見諒。單元中介紹了三個團隊及各自的成果，以下列出他們的姓名及所屬醫院： 第一位是製造再生膀胱的醫生 Dr. Anthony Atala（艾塔拉）Wake Forest Institute for Regenerative Medicine, North Carolina 第二位是使用細胞外間質ECM (Extra Cellular Matrix)的醫生讓--讓手指再生 Dr. Steven Badylak（貝德萊）McGowan Institute for Regenerative Medicine, Pittsburgh, Pennsylvania 第三位是跟貝德萊合作的醫生 Dr. Steven Wolf（沃夫）U.S. Army's Institute for Surgical Research, San Antonio, Texas 並另將文稿寄給您，希望這些訊息對您有所幫助。

【新聞專題類】

99869-1 主題 關於熱線追蹤

內容 我一直是台視熱線追蹤的觀眾一直覺得你們報導很有深度尤其是報導名人或是報導一些時事都很有深度不過我看了蔡依林和羅志祥的報導後覺得你們真的做的很好可不可以也去採訪范逸臣他也經歷了7年的低潮不過他說的話都很有道理相信可以感動很多人謝謝
回覆 蔡小姐您好,台視於97年12月9日播出的大社會,已經播出過范逸臣的專題, 當時也記錄他七年來的低潮,謝謝您的建議,我們也會持續製作更多螢光幕後辛苦故事, 也請您持續支持

工程收視類
99883-1 主題 無法觀賞貴台節目
內容 本人位於馬來西亞-馬六甲，日前還能收到貴台之節目。但近日卻無法觀看，但信號質量卻有50%以上，請問要如何調整？
回覆 一、感謝方先生您的電郵反應台視收視問題。二、基本上本公司節目上鏈衛星頻道鎖碼且沒有對馬來西亞服務。馬先生收視的節目有可能為外國公司向本公司購買節目播映，我們無法求證。三、有關收視技術問題請直接向貴府所屬衛星電視機上盒系統台洽詢，謝謝。

100180-1 主題 節目收訊很差
內容 您好，我們是位於汐止瓏山林的住戶，最近幾個禮拜每次看超偶節目每逢選手唱歌時就會收訊極差，評審講評、廣告或是其他電視台都沒有此情況，不知到是甚麼問題，我們打電話給電視公司(觀天下有線電視)也無回應，不知道為何會有這種情況? 很喜歡你們節目，希望收訊品質可以更好!!
回覆 一、您好，首先感謝您對台視節目的關心與支持。二、經詢問台視北部發射站值班人員，近日一切正常。另電話詢問觀天下有線機房主管林先生得知並未接獲客服中心轉通知收視戶有收訊不良情況。三、請優先向觀天下客服中心值班人員報修，電話(02)6626-5566。四、若仍無法排除，歡迎來電，02-2775-8888轉237。謝謝

網站資訊類

99872-1 主題 台視員工是否看得到超偶論壇網友的私訊內容

內容 您好 請問台視超偶論壇網友的私訊,台視的工作人員是否看的到?? 有一位網友叫 elane1005,涉嫌把網友在私訊裡的交談,PO 到論壇加以消費內容.... 萬一人家的媽媽是遺孀已逝去的爸爸到夢中來,就需要周公來解夢了 這位 elane1005 是不是台視的員工?? 如果是,道德上有瑕疵,也涉及刑事行為 不要說這是巧合,沒有那麼巧的事 根據 IP 位置,很容易查到身分 請務必回應,也請勿以身試法!

回覆 您好: 每位會員皆只能看到個人與對方傳給自己的私訊內容, 並無外流的問題, elane1005 與台視無關. 台視網站基於保護網友資訊的隱私, 不會外流任何資料. 您所描述的資訊並非從台視工作人員或任何與台視有關的人員所流出.

100025-1 主題 發現新台灣

內容 請問... 我想看發現新台灣 5/1 上午 11:00 的節目(影音) 我該去哪裡看??(找不到~)

回覆 很抱歉，台視並未提供整節節目的網路影音供網友觀賞。

觀眾服務

100095-1 主題 索取 偷心大聖 ps 男 海報 疑問

內容 1.郵資是附郵票還是現金 2.親自去索取 下午六點後也可以拿到嗎 因為上班沒辦法平常日去 麻煩回答 謝謝

回覆 您好: 感謝您對台視戲劇的支持，原則上 24 小時都可以前來索取海報，煩請到達時主動告知大廳警衛人員「我想索取「偷心大聖 PS 男」海報」以便進入。 有關「回郵信封」索取方式說明:索取海報一張回郵七元，海報將依照您所附上的信封大小摺疊後平信寄出，信封

最小【25x35 公分】或是【35x45 公分】的最佳。 請將『信封加郵票』寄到【10502 台北市八德路三段十號／台視公司－觀眾服務 收】別忘了註明索取「偷心大聖 PS 男」海報！並註明您的姓名、地址、電話。我們就會為您寄回。 感謝您的來函觀眾服務 敬覆

100380-1 主題 飯糰之家

內容 請問台中新光三越的活動 有那些演員會到場?? 每位到場的粉絲都可以得到簽名的海報嗎

回覆 您好： 感謝您對台視《飯糰之家》的支持，優先預告您 5/29 活動現場將會有《飯糰之家》原聲帶首賣、劇情問答等活動，有機會獲得限量簽名海報等相關贈品，請您一定要到場支持喔！ 感謝您的來函公共事務室 敬覆

六、台視網站意見箱

意見箱、公佈欄管理介紹說明

網友上網留言在台視網站意見箱中，而針對大多數網友相同的來函問題，各部門可以利用【公佈欄管理】發佈統一訊息，再透過台視公佈欄公告網友，此舉，可以減少網友等候回覆答案的時間，也免於各部門一封一封回相同的答案，人力及時間的重覆支出，以便能更能專心及更深入回應網友不同性質的問題。

意見箱選項位於首頁 http://www.ttv.com.tw/【服務】選單中



http://www.ttv.com.tw/dnet09/suggest/suggest.aspx



台視網站【公佈欄】
http://www.ttv.com.tw/dnet09/suggest/SuggestFAQ.aspx



舉例來說，編號 450 的公佈內容，網友點選進入台視公佈欄即可看到下列公告訊息。

公佈欄 - 訊息明細	
編　號	450
發表日	2010/5/9
主　題	歡迎索取「偷心大聖PS男」珍藏版限量海報
內　容	「偷心大聖PS男」珍藏版限量海報開放索取!(只有一款60 X 42公分) 索取本公司海報注意事項： 部分節目提供限量海報，歡迎您「親臨台視公司」或是寄「回郵信封」來索取。 ※「親臨」請至台視公司一樓大廳右側服務台，像服務人員索取。（每人每次限索取1張） ※「回郵信封」索取海報一張回郵七元，海報將依照您所附上的信封大小摺疊後平信寄出，信封最小【25×35公分】或是【35×45公分】的最佳。

「閱聽人意見處理程序」公告網頁

臺視全球資訊網 www.ttv.com.tw TTV 台視意見箱

台視首頁

公佈欄 - 訊息明細

編　號	389
發表日	2008/1/15
主　題	閱聽人意見處理程序
內　容	感謝您對台視的支持， 每個節目能夠製作至今，並維持不錯的收視率， 靠的是觀眾的強力愛護。 一部戲劇背後的製作不但耗費龐大金錢，也動員倍數的工作同仁， 台視用一貫最大的誠意製作每部戲劇。 對於各戲劇或節目等內容，歡迎您提供具體且完整的建議或想法， 而非一昧的詢問劇情未來走向或內容，建議您放鬆心情欣賞。 未來對於詢問各戲劇或節目劇情的來函，甚至牽涉到商業行爲等等， 請原諒我們人力有限，無法一一回覆。 而您所提供的寶貴建議，都將針對其內容性質轉送相關部門回覆或參考。 我們會竭盡所能回覆您的來函。 歡迎您收看台視頻道！ 【閱聽人意見處理流程】 閱聽人來電由客服人員記錄其日期、時間、地點、姓名、意見及處理情形以及初步處理人員的名字，隔日呈交副總經理、總經理、董事長核閱。 （一）對於當天能立即回覆或處理的意見即時答覆，或第二天回覆。 （二）當天完成系統輸入作業，轉派各部門查閱處理，於三日內完成回覆。 （三）對於董事長、總經理、副總經理核閱閱聽人意見記錄表後指示必須由相關部門進一步研議或處理的閱聽人意見，則以『後續處理追蹤表』轉請涉及部門主管說明處理情形。